05 製品・サービス

ドコモは通信事業者として、携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただける通信環境を提供することを使命としています。また、端末製品については、設計段階から安全性に配慮した開発に努めています。ドコモではこうした取組みを着実に積み重ねていくことで、安心・安全で、快適なお客様のコミュニケーションの向上に日々努めています。

基本方針・考え方

製品・サービスに対する方針・考え方

ドコモ製品においては、社会インフラ企業として、基地局の整備や災害対策等を通じた安定的な通信環境の確保、高品質なサービスの提供にとどまらず、端末製品については安全性に配慮した厳格な品質管理体制のもと、携帯電話メーカーとともに開発を行っています。また、携帯電話がお客様のお手元に届いてからも、常にお客様のご意見・ご要望を把握する体制を整え、安心・安全で誰にでも快適に携帯電話をお使いいただけるよう、ドコモの製品やサービスを通じてお客様満足度の向上をめざします。

ネットワークサービスの提供

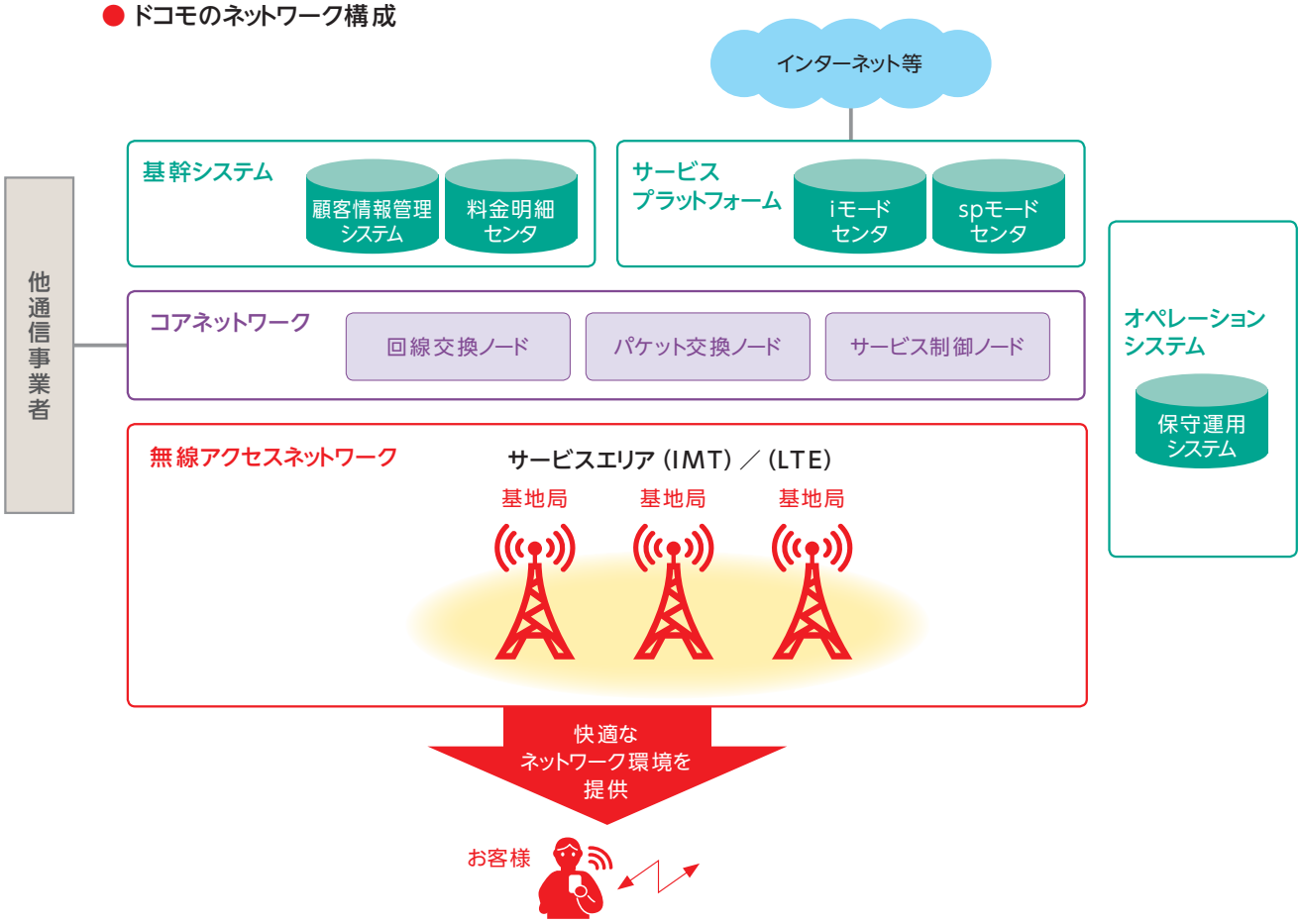
方針・考え方

ドコモでは、お客様に常に満足していただける、より良いネットワークの提供に取組んでいます。基地局の整備等による「サービスエリアの拡大」により、都市部、地下鉄、過疎地、遠隔地等、「どこでも」つながる状態をめざしています。また、平時やイベントの開催時によらず、24時間365日体制で、「いつでも」つながる状況を確保するよう取組んでいます。加えて、「LTE」導入等、通信スピードの向上に取組むだけでなく、ドコモの災害対策の3原則に基づき「災害時にも頼れる強固なライフライン」の構築に努めています。

ドコモが提供するネットワークの全体像

ドコモのネットワークは、無線アクセスネットワーク、コアネットワーク、サービスプラットフォーム、各種基幹システムおよびオペレーションシステムにより構成されています。

● ドコモのネットワーク構成

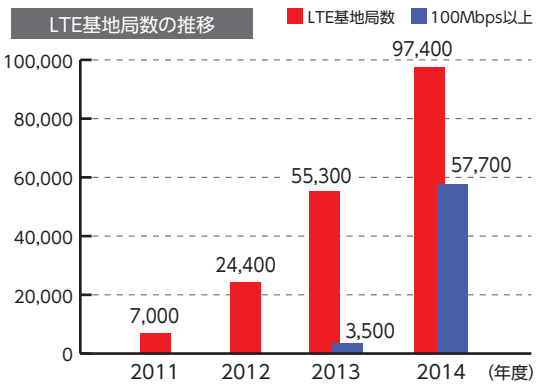


サービスエリアの拡大

●基地局の整備

ドコモでは、通話・通信品質のさらなる向上とサービスエリア拡大のため、基地局整備を精力的に行っています。基地局数は年々増加しており、2014年度総計で「FOMA」基地局106,000局、「LTE」基地局97,400局に達しています。LTEについては、より通信速度の速い、100Mbps以上の高速対応基地局数を拡大し、2013年度の3,500局から、2014年度は10倍以上の57,700局に達しています。

● 基地局数(LTE、FOMA)



なお、基地局を新たに建設する際には、地権者や近隣の皆様へ工事のスケジュールや概要を説明しています。工事完了後は、設備の安全性を確認したうえで、基地局の運用を開始することとしています。このように、ドコモでは、基地局の整備に関する地域住民の皆様との対話を十分に実施したうえで、安全に基地局設置を行っています。

●電波状況の調査・改善活動

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために「聞かせて！ドコモの電波状況」と銘打って、パソコンサイトや「iモード」「spモード」で広くお客様から電波状況に関する情報を募集しています。2014年度は約30,000件の情報やご意見をいただきました。お客様からいただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していきます。また、安定的な通信確保のために基地局の増設も行っています。

また、ご希望のお客様には担当者からご連絡後、お客様宅などの電波状況の調査や改善策をご提案しています。電波状況の改善には「室内用補助アンテナ」や、電波を増幅して屋内エリアの電波状況を改善する「ドコモレピータ」、電波を発信して屋内エリアの電波状況を改善する「フェムトセル小型基地局」を用いています。すぐに改善することが難しい場合でも、基地局の増設による改善結果をご連絡し、改善にいたるまでアフターフォローを行っています。なお、2014年度の訪問件数は約30,000件でした。ドコモではお客様の声をもとに電波状況の調査・改善活動を全国で実施しています。

●大規模イベント時の通信品質の確保

大規模なイベントの開催などで特定の場所にお客様が集中した際には、基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生し、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備え、さまざまな対策を実施しています。

例えば、全国各地で開催される花火大会やコンサートなどのイベント会場では臨時基地局を設置し、そのカバーエリアを調整することで、会場で発生する通信を分散処理しています。また、イベント会場をカバーする基地局設備の増設や設備を制御するソフトウェアの設定変更によって、より多くのお客様がご利用できるよう通信容量を確保しています。

さらに例年、大みそかから新年にかけて「おめでとうコール・メール」による通信が集中します。そこで、通信の混雑状況を事前に検討するとともに、通信装置の監視体制の強化や、通信量が増大した場合は通信規制を実施することで安定した通信の確保に努めています。

●過疎地、遠隔地におけるエリア整備

過疎地、遠隔地については、住民の皆様や自治体様のご利用状況やご要望に基づき、計画的な基地局整備を進めています。

●海外での利用

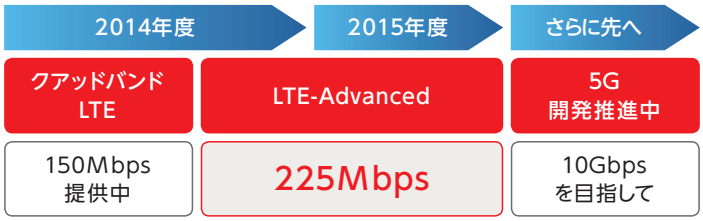
ドコモでは、海外でも快適にご利用いただけるよう、国際ローミングサービスの拡大に取組んでいます。「WORLD WING」は、日本国内で使用しているドコモの携帯電話を電話番号やメールアドレスはそのままにドコモと提携している海外の通信事業者のサービスエリアでご利用いただけるサービスです。また、海外での通信品質向上のため、海外でもLTEによる高速通信が可能になりました。このように、ドコモは国内のみならず、海外でもサービスエリアの拡大に取組んでいます。

さらなる高速化の実現

ドコモでは、快適な通信の実現に向けて、さらなる通信速度の高速化に取組んでいます。携帯電話の新しい高速通信を2010年12月に開始し、LTEを導入したモバイル通信事業者の一つとなりました。サービス開始時点で75Mbpsであった最大受信速度は、2013年9月に150Mbpsに、2015年3月にはLTE-Advancedを用いることにより225Mbpsに達しています。

また、2020年のサービス提供をめざし、10Gbpsを超える通信速度、LTEの約1,000倍にも及ぶ大容量化、M2M通信の普及に伴う端末数の増加や多様なサービスへの対応などをめざして第5世代移動通信方式（5G）の研究も進めています。5Gに関しては、2013年より世界のさまざまな研究団体や国際会議などで議論が活発化しており、2010年頃よりすでに研究を進めていたドコモは、世界の研究団体などで主導的に活動を行っています。2014年からは世界の主要ベンダー6社と協力し、5Gに関する実験で協力が始まっています。

20年以上にわたって蓄積したネットワーク運用ノウハウと最先端技術の開発力を発揮し、さらなる高速化の実現に向けてドコモは世界のイノベーションを牽引しています。



※通信速度は、受信時最大の数値。技術規格上の最大値で、通信環境等により変化。

災害時にも頼れる強固なライフライン

●「災害対策の3原則」に基づき、ネットワークの信頼性の向上に注力

災害発生時に、被災者やインフラ復旧に携わる方々をはじめとした、多くの人々から必要とされるのが携帯電話です。ドコモでは、そうした非常時に備えて「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策の3原則」を定め、通信ネットワークの信頼性の向上に継続的に取組んでいます。

● 災害対策の3原則

原則	方針	取組み
原則1 システムとしての信頼性向上	● 設備・回線のバックアップ ● 建物や鉄塔の耐震補強など、設備自体を強化する	● 中継伝送路の多ルート化およびループ化 ● 通信設備の二重化、分散設置 ● 機器の耐震補強／ケーブルの地下収容
原則2 重要通信の確保	● 重要な通信を確保する	● 防災機関などに災害時優先電話を提供 ● ネットワークの効率的なコントロール ● 自治体などへの携帯電話の貸出
原則3 通信サービスの早期復旧	● ハード面の対策を進める ● ソフト面の対策を進める	● 移動基地局車や移動電源車の配備 ● 被災時の措置マニュアルの策定／災害対策本部などの組織化／防災訓練の実施

●広範囲をカバーする災害時専用の「大ゾーン基地局」を設置

ドコモでは、広域災害や停電時にも人口密集地の通信を確保するために、2011年度から「大ゾーン基地局」の設置に取組みました。大ゾーン基地局とは、通常半径100m～数kmをカバーする通常の基地局とは別に、半径約7kmをカバーする災害時専用の基地局です。

全国レベルでの設置を進め、2015年3月末までに全国で計106カ所の大ゾーン基地局を設置しました。

●さまざまな取組みで「頼れる通信インフラ」へ

ドコモでは東日本大震災を教訓に、基地局の長期停電に対応すべく、都道府県庁や市町村役場などの重要エリアにおいて24時間以上サービスを継続できるよう基地局の無停電化を推進し、基地局に設置しているバッテリーの24時間化を完了しました。2013年3月から、40時間以上電力供給ができる燃料電池の設置の取組みを開始しました。さらに災害時などに遠隔操作で基地局装置の電源を制御することで、消費電力を抑制して非常時に電源を長持ちさせる機能も開発しました。また、通信伝送路を複数ルート化するとともに、「iモード」「spモード」を提供するパケット通信プラットフォームのバックアップセンターを構築するなど、通信が切断されるリスクに備えています。

●行政や自治体との連携

災害対策基本法に基づく指定公共機関として防災措置を円滑かつ適切に遂行するために「NTTグループ防災業務計画」を定めており、防災対策の推進に努めています。また、災害対策の一環として、防衛省や陸上自衛隊との間で災害時における相互協力協定を締結しています。

この協定によって、ドコモは災害復旧活動に使われる携帯電話等を陸上自衛隊に貸し出し、陸上自衛隊はドコモの災害対策機器などを被災地へ迅速に運搬することとしています。2011年3月11日に発生した東日本大震災においても、この協定に基づく相互協力を実施しました。

電波の安全性

方針・考え方

ドコモの携帯電話基地局ならびに端末は、電波法令の規定を順守し、電波防護指針の基準値を下回るレベルで運用しています。この基準値以下の強さの電波は、健康に悪影響を及ぼすおそれは無いと世界的にも認識されています。ドコモの携帯電話は安心してご利用いただけます。

電波の安全性への配慮

●「電波防護指針」や法規制の順守を徹底

電波の安全性は社会的な関心事項の一つです。中でも、携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって調査研究が行われており、WHO（世界保健機関）や総務省が精査した結果に基づいて、国の「電波防護指針」や法規制が定められています。ドコモは、基地局および携帯電話の発する電波が基準値を下回っていることを確認しており、法規制を順守しています。

また、「電波防護指針」や法規制の順守を徹底するために、社員への研修を定期的に実施しています。

●業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

ドコモでは、2002年からKDDI（株）、ソフトバンクモバイル（株）と共同で人体の細胞・遺伝子への電波の影響を調べる実験を実施しました。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。この研究報告は、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話や基地局の電波の安全性をあらためて示したものです。

また現在、一般社団法人 電波産業会（ARIB）電磁環境委員会では、電波利用における公共の福祉の増進活動の一環として、携帯電話の電波の安全性に関する調査・研究活動などを行っています。ドコモもこの活動に賛同し、正会員として積極的に関与しています。今後も、携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、電波の安全性に関する国内外の研究動向を注視していきます。

● 電波の安全性について

URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html

製品・サービスの責任

方針・考え方

ドコモ製品においては、設計から発売後のアフターサービスまで、製品の安全性に配慮した、徹底した品質管理を行っています。設計段階から携帯電話の安全性に関わる基準を作成し、試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認と、徹底したチェックを実施しています。発売後もアフターサービスで故障受付対応から、品質管理を行っています。また子ども、シニア層、障がいのあるお客様や国籍を問わず誰にでも安心してお使いいただけるよう、ユニバーサルデザインの原則に基づいた製品・サービスの提供に努めています。携帯電話利用に関する社会問題（犯罪、依存症、非倫理的問題等）については、総務省や業界団体と協調し、企業の社会的責任の一つとして誠実に対応しています。

製品管理

ドコモでは、携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努めています。携帯電話メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準をメーカーに提示し、製品の開発時には電気的特性や堅牢性などの安全性試験を実施して、製品の発売までに安全性を確認しています。品質管理フローにおいては、各プロセスの担当部署が各作業を担当しています。

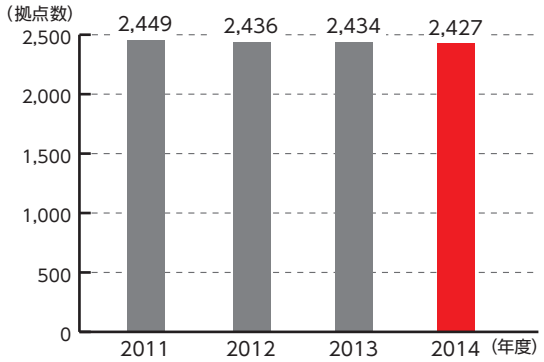
試作機の検査から発売にいたるまでに、それぞれの段階で厳しい評価基準があり、チェックリストをもとに品質検査を行います。発売前には、パッケージや取扱説明書なども含め、企画・開発部門、品質管理部門、資材部門、販売・保守部門において、製品の品質や保守支援体制の準備等の導入判定項目に対して厳しくチェックを実施し、問題がないことを確認してから導入判定会議を行います。このような徹底した管理で、お客様が常に安心・安全・便利にドコモ製品をご使用いただけるよう努めています。出荷・納品する際には、関連規制に必要なラベリングを100%実施しています。梱包材に関してもグリーン調達の基準に基づいて環境に配慮しています。こうして、安全な製品として基準を完全にクリアした段階になって初めて、お客様のお手元に届きます。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として故障受付拠点を全国に配置しており、故障した携帯電話をお預かりする際にも代替機を貸し出すなど、お客様の利便性を損ねることがないよう努めています。さらに、重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認したうえで対応方針を決定し、お客様に迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

● 標準的な品質管理フロー

プロセス	作業内容
設計(ガイドラインの策定)	● 携帯電話の安全性に関わる基準を作成
試作機の品質検査	● 有害物質を使用していないかの確認 ● 携帯電話ハードウェアの性能確認 ● 携帯電話が異常発熱していないかの確認 ● 電池パックの安全性チェック
導入の判定	● 開発段階における携帯電話の安全性・性能の最終確認
量産機の品質検査	● 仕様書をもとに携帯電話の検査を実施
発売	
アフターサービス	● 故障受付対応、品質管理

● 故障受付拠点数の推移



ソフトウェアを通じた製品安全の確保

ドコモではお客様からご指摘いただく内容に耳を傾け、携帯電話の品質の向上に努めています。お客様から日々寄せられるご指摘に対して、ドコモでは、その原因がハードウェアに起因するものなのか、ソフトウェアに起因するものなのかを速やかに究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討しています。その結果、品質向上できるものについては、まずいち早く品質の良いものを工場から出荷できるよう改善を図っています。

また、お客様に窓口までお越しいただかなくても、手軽にソフトウェアを更新していただけるよう、ドコモではソフトウェア更新機能を搭載した製品を対象に、ソフトウェアをアップデートしていただけるサービスをご案内しています。例えばお客様サポートサイトでは、お客様が現在ご利用いただいている携帯電話の製品別のソフトウェアアップデート情報や音楽の設定・使用方法、取扱説明書などをご案内しています。生産が終了した機種の仕様・スペック情報などもご確認いただけます。なお、OSバージョンアップ提供後のソフトウェア更新は、最新のOSバージョンを対象に実施いたします。

● ソフトウェアアップデート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/smt/support/utilization/product_update/software_update/index.html

製品・サービスの情報開示

ドコモでは、お客様が手軽に製品の最新情報を入手できる情報発信を心掛けています。2014年、情報発信の拠点としてネット通販や映像配信など、ドコモが提供しているサービス、またスマートフォンやタブレットの最新機種を実際に体験いただける「docomo LOUNGE」を東京と福岡にオープンしました。

ウェブサイト上でも、ドコモマイショップなど常に充実したコンテンツを提供しています。製品情報に関しては、製品をウェブサイト上で選択することで、複数の製品スペックを一度に比較することができます。また、ドコモショップでは、外国語サポートの他、手話のできるスタッフや簡易筆談器を配置するなど、外国語や手話で会話されるお客様にもドコモの製品・サービスの情報を入手しやすい環境づくりに努めています。こうして、お客様に対し便利でわかりやすく、より魅力的な情報提供の工夫を行っています。

● docomo LOUNGE

URL http://www.docomo-lounge.com/

● テレビ電話による応対サポート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/support/shop/service/sign_language/

製品端末におけるセキュリティ保護

●「あんしんネットセキュリティ」と「あんしんナンバーチェック」の提供を開始

近年のスマートフォンの普及に伴って、Androidなどスマートフォン用のOSを狙ったコンピュータ・ウイルスも確認されるようになりました。アプリやインターネットの使用は、お客様の判断でご利用いただいていますが、万一のウイルス感染に備えて、ドコモは2011年7月からAndroidを搭載したスマートフォン向けサービス「ドコモ あんしんスキャン」を提供しています。これは、ITセキュリティの分野で世界的に知られるマカフィー（株）の製品を使用しており、手動もしくは自動でスマートフォンにダウンロードしたアプリやメモリ媒体に紛れ込んだウイルスを検出・警告します。さらに、ウイルス定義ファイルは自動で更新されるように設定することができます。また2012年10月からは、新たなセキュリティ対策として個人データ確認支援機能（プライバシーチェック）を追加したのに加えて、この「ドコモ あんしんスキャン」と「メールウイルスチェック※」をまとめてお申込みいただける「あんしんネットセキュリティ」も提供しています。

また、しつこいセールスなどの迷惑な電話や、詐欺などの危険な電話と思われる番号からの着信を事前にお知らせすることで、安心して電話をご利用いただける「あんしんナンバーチェック」サービスも提供しています。不信な電話の可能性が高い電話番号からの着信を自動で判別して警告画面を表示し、受け手が着信を拒否、もしくは着信拒否した着信について着信履歴を確認することもできます。

今後も、ドコモはお客様一人ひとりにベストなサービスと安心・安全をお届けしていきます。

※ 2013年10月24日より、「メールウイルスチェック」に名称を変更し、SPモードメールに加えてドコモメールにも対応しています。

● あんしんネットセキュリティ

		主な機能
アプリを利用する	ドコモ　あんしんスキャン セキュリティスキャン プライバシーチェック	● アプリインストール時のウイルスの有無チェック ● ウイルス定義ファイルの更新 アプリのインストール後に、個々のアプリがどのような個人データを取得しているか一覧表示し、再確認可能
ウェブサイトを閲覧する	セーフブラウジング	ウェブサイトの安全性を判定して、危険サイト（フィッシングサイト・ウイルス配布サイトなど）へのアクセスを警告
ドコモメール/spモードメールを利用する	メールウイルスチェック	ドコモメール/spモードメールの送受信時にウイルスを検出すると即座に削除

ソーシャルメディアの利用

ドコモグループは、ソーシャルメディアをお客様とのコミュニケーションツールの一つとして利用するにあたり、以下のソーシャルメディアポリシーに基づいた運用を行っています。

NTTドコモグループ「ソーシャルメディアポリシー」について

NTTドコモグループの公式なソーシャルメディア利用においては、ソーシャルメディアポリシーとして以下に定める振る舞いや基本マナーを順守します。

1. 本ポリシーの目的

(1) 適切な手段によるコミュニケーションの促進を実現します。
(2) ソーシャルメディア使用にあたり、常にドコモグループの一員としての自覚と責任を持ちます。

2. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネットやウェブ技術を使い個人の発信をもとに不特定多数のユーザーがコミュニケーションを行うことが可能なメディアとします。

3. ソーシャルメディア利用の基本姿勢

(1) 常にコミュニケーションの相手方に敬意を表し、傾聴する姿勢をとります。
(2) コミュニケーションの目的を明確にし、価値ある情報を提供します。
(3) わかりやすい表現を使用します。
(4) 即時に伝達され、取り消すことができない等、デジタルツールの特徴を理解します。
(5) プライバシーに十分配慮します。
(6) 著作権の保護に十分配慮します。

4. お客様へのご案内

会社が承認したアカウントを運営する担当者がソーシャルメディアにおいて発信する情報は、ソーシャルメディアの持っている特性上、全てを確認してから発信するわけではありません。その点で必ずしもドコモの公式発表・見解を表しているものではありません。後日訂正させていただく場合もあります。あらかじめご了承下さい。公式な発表・見解は、当社WEBサイトにて発信いたしております。
アカウント毎に具体的な運営（対応時間や返答の可否、その方法など）は異なります。

子ども、シニア層、障がいのある方への配慮

●子どもたちへの配慮

・子どもたちを性犯罪から守るため、児童ポルノサイトのアクセス制限を実施

児童ポルノのブロッキングは、児童の権利保護と安心・安全なインターネット利用環境の確保のために重要な課題です。2011年3月に、児童ポルノアドレスリスト管理団体として一般社団法人 インターネットコンテンツセーフティ協会（ICSA）が設立され、同年4月から同協会の会員であるインターネットサービスプロバイダー（ISP）各社に向けて児童ポルノサイトアドレスリストの提供が開始されました。

ドコモでは、インターネット接続サービスである「iモード」「spモード」「mopera U」「docomo Wi-Fi」において、2012年5月から、ICSA提供のリストをもとに児童ポルノブロッキングを実施しています。また、2011年度に、他のISP各社とともに、総務省が主催し実施した児童ポルノブロッキングの実証実験に参加。実験では、複数のブロッキング方式についての有効性と課題の検討や、オーバーブロッキングを避けるための精度向上に向けた技術的課題の検証を実施し、その結果をISP向けのブロッキング導入ガイドブックの策定に向けた資料や情報として整理しました。2013年度は、それら資料や情報をもとに「児童ポルノサイトブロッキングに関するガイドブック」が作成され、実証実験に参加したISPなどに展開が図られました。ドコモでは、今後も引き続きICSAと連携してインターネット上の児童ポルノ流通防止対策を推進し、児童に対する重大かつ深刻な権利侵害の防止に取組んでいきます。

・有害サイトへのアクセスを防ぐ「アクセス制限サービス」（フィルタリングサービス）の機能をさらに拡充

出会い系などの有害サイトへのアクセスを未然に防ぐために「アクセス制限サービス」（フィルタリングサービス）を提供しています。このサービスには、「小学生低学年」「小学生高学年」「中学生」「高校生」という学齢に応じたメニューがあるほか、お客様の判断でサイトやカテゴリの一部について個別に閲覧可否を設定できる「アクセス制限カスタマイズ」機能も用意しています。また、子どものご利用状況にあわせて、曜日ごとに1時間単位でアクセスを制限できる「時間」や、制限時間帯におけるiモードメールの「利用可否」も設定できます。昨今のスマートフォンの急速な普及を踏まえて「spモード」でも、この「spモードフィルタ」と「spモードフィルタカスタマイズ」を提供するとともに、請求書の同封物や携帯電話カタログなどでこうした情報を紹介し、利用促進に努めています。なお「iモード」「spモード」を新規でご契約の未成年の方には、2009年4月に「青少年インターネット環境整備法※」が施行されたことから、原則としてフィルタリングサービスをお申込みいただいています。

※ 正式名称は「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」です。

●アクセス制限サービス

URL https://www.nttdocomo.co.jp/service/safety/access_limit/about/index.html

・子どものスマートフォン利用に配慮した「あんしんモード」を拡充

親が安心して子どもにスマートフォンを持たせることができるよう、新規アプリのインストールや、選択していないアプリの起動、Wi-Fi経由のインターネットアクセス、指定した相手以外との通話の発着信などを制限する「あんしんモード」を、2011年10月から提供しています。このサービスを利用していただくことで、子どもに与えたくないゲームなどのアプリの取得・使用や、Wi-Fi経由での有害サイトへのアクセスを防ぐことができ、また通話の相手も選択して設定することができます。

さらに2013年3月からは、子どもの年代に応じて不適切なアプリの起動を自動で制限できるようにしたほか、電話帳に登録してある相手との通話を発信・着信ごとに許可する／しないの制限もできるようにしました。

今後も「アクセス制限サービスパンフレット」などの各種パンフレット類で、「spモードフィルタ」（フィルタリングサービス）とあわせ、この「あんしんモード」の利用促進を図っていきます。

●シニア層・障がいのある方への配慮

・お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、「ドコモ・ハーティスタイル」と名づけた活動を進めています。この活動では、「製品」「お客様窓口」「サービス」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを進めています。

●「ドコモ・ハーティスタイル」の取組み

原則	方針
製品	ユニバーサルデザインを意識した製品の提供
お客様窓口	店舗のバリアフリー化、テレビ電話による応対サポート（手話）、 ハーティスタイル向上に向けた研修、ドコモ・ハーティプラザ（丸の内）の運営
サービス	ハーティ割引、点字請求案内書、点字・音声による取扱説明書（らくらくホンシリーズ）、 障がい者向けケータイ活用講座、障がい者向け展示会への出展

・ユニバーサルデザインをより深く理解する研修を実施

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には、製品の設計・開発やお客様サービスに携わっている社員一人ひとりが、ユニバーサルデザインに対する意識を高め、業務に取組むことが重要です。そこで、ドコモではユニバーサルデザインに関連する部署の社員に対して、啓発を目的とした「ユニバーサルデザイン研修」を開催しています。この研修は、シニアや障がいのある方の状況を理解することを目的に、これらの方々の立場で日常動作や車いすの操作などを体験するプログラムをはじめ、生活上で不便なことや手話などのコミュニケーション方法の理解度を高める内容となっています。ドコモでは、今後もこうした社員のユニバーサルデザインへの意識を高める活動を積極的に展開していきます。

・ユニバーサルデザインを意識した製品の開発

ユニバーサルデザインを意識して、すべてのお客様に使いやすい製品やサービスの開発に力を注いでいます。例えば、高齢化社会を踏まえて「らくらくホン」シリーズだけでなく、他の機種にもメニューのわかりやすさに配慮した「シンプルメニュー」や、見やすさに配慮した「拡大メニュー」の機能を搭載するなど、お客様の多様化する志向にも応える製品づくりを進めています。また、見やすさに配慮したUDフォントを「らくらくホン」シリーズなどで採用しています。今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン化を進め、より多くのお客様にとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

・点字請求書の発行

視覚に障害のあるお客様にご利用いただけるよう、ご請求金額、ご請求内訳、料金明細などをご確認いただける点字請求書を31,702通発行（2014年度実績）しています。

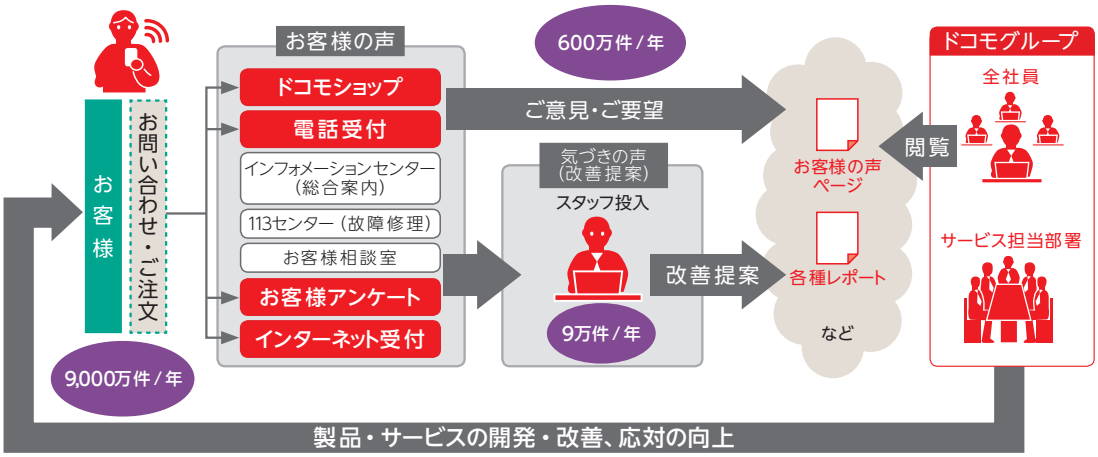
今後もお客様のご意見などを踏まえ、より良い点字請求サービスの提供に努めていきます。

お客様満足

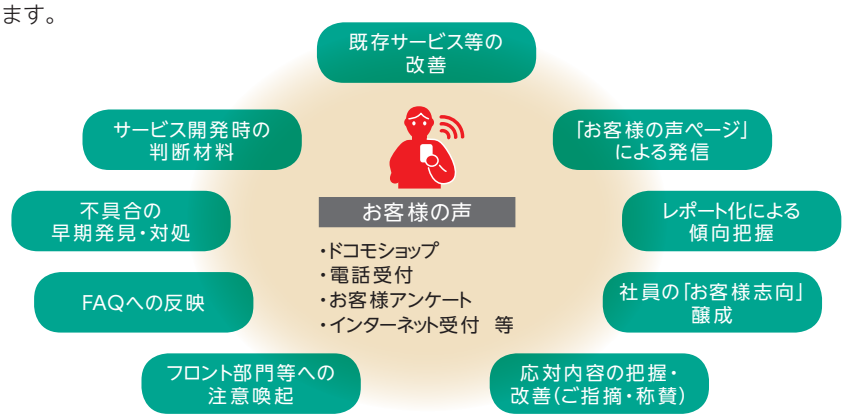
方針・考え方

ドコモは、お客様との接点を通して、年間約600万件の「お客様の声」と、年間約9万件のスタッフからの「気づきの声」を集めています。収集されたすべての「お客様の声」はドコモ社員がいつでも確認できる状態になっており、ドコモグループ全体に対してほぼリアルタイムに情報発信されています。「スマートライフのパートナー」へ進化を遂げるためには、お客様起点があらためて重要との認識のもと、お客様からの声を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、応対の向上に努めています。また、お客様との接点を通じて寄せられた直接の声だけでなく定量調査、定性調査を含めて課題を深掘りし、総合的な満足度の向上に取組んでいます。

● ドコモグループ　お客様の声集約システム



ドコモでは、いただいた「お客様の声」を、製品・サービスの改善や応対力強化など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。このように、ドコモの製品・サービスの中心にお客様がいるという意識を持って、日々取組んでいます。



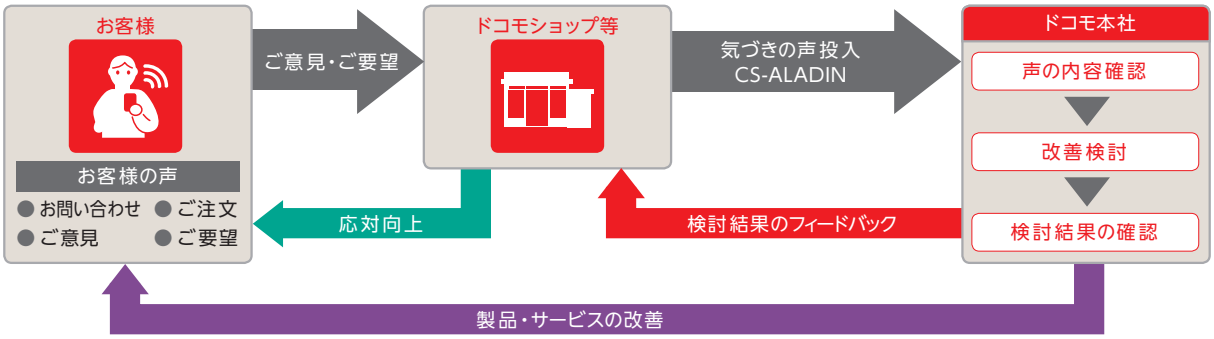
お客様満足に向けた改善取組み

●「気づきの声」を用いたお客様満足度の向上

ドコモでは、お客様満足度のさらなる向上を目的とし、「気づきの声」を用いた改善を推進しています。「気づきの声」とは、ドコモショップや、インフォメーションセンターなどの電話受付部門、ドコモに関わるすべてのスタッフ・社員がお客様応対等を通じて気づいた製品・サービス改善、業務遂行上の改善要望の総称です。「気づきの声」は社内システムを通じ直接、本社担当部署に届けられ、製品・サービスや事務処理等の改善に役立てられます。

登録された「気づきの声」は、CS推進部にて全件内容を確認し、適宜、製品・サービス担当部署へ改善検討を依頼しています。「気づきの声」が届いた担当部署は、速やかに改善に向けた検討を行い、検討結果は、社内システムを通じ「気づきの声」を登録したスタッフ・社員に届けられます。

●「気づきの声」の流れ



●お客様アンケートによる改善の取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店、インフォメーションセンター等の電話受付チャネルのお客様応対力を測るツールとして、ご注文やお問い合わせをいただいたお客様からの“真の評価および生のご意見”に基づき、スタッフの応対力向上や店舗等の改善に役立てています。

お客様アンケートは、年間約380万件（全国）の回答をいただいており、評価結果やコメントをすべて店舗およびインフォメーションセンター等へフィードバックしています。

店舗およびインフォメーションセンター等では、お客様からの評価やコメントを真摯に受け止め、日々「お客様視点」での応対力向上や改善に取組んでいます。

● お客様アンケートの流れ

マーケティング活動、お客様への働きかけ

方針・考え方

ドコモは、「スマートライフのパートナー」として、皆様との「協創」により、新たなサービスやビジネスを創出し生活をより豊かにするとともに、産業の活性化やさまざまな社会的課題の解決に貢献する「付加価値協創企業」をめざしています。これらの取組みに伴うマーケティングの活動を通じて、「もっとお得・もっと楽しい・もっと便利」というブランドのイメージをお客様に持っていただき、長く愛されるドコモブランドの確立をめざしています。

生活に関わるあらゆるモノやコトをつないで、いままでになかった快適や感動をかなえていくこと、私たちはこれを「スマートイノベーション」と呼んでいます。2015年からは、その「スマートイノベーション」をベースにメッセージを打ち出すと同時に、「もっとお得、もっと楽しい、もっと便利」が一目でわかるようにサービスブランドの統一化を推進していきます。そして、常にあたらしいことに挑んできたドコモのブランドイメージの醸成を着実に図っていきます。

そこから高次元のブランドイメージを軸にしたステージへ移行するために、ドコモの社会価値の協創の取組みである「IoTの拡大による新たなビジネス協創」「サービスを通じた社会的課題の解決」「ビジネスを通じた地方創生の取組み」「2020を見据えたビジネス創出」という4分野でそれぞれ「ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいる」という感覚を持ち、強化することでドコモのチャレンジが「いつか、あたりまえになることを」めざしていきます。

これらマーケティング活動の展開にあたっては、ドコモの製品・サービスをご利用いただいているお客様はもちろん、ご利用前のお客様のニーズについても、広く、深く調査・分析したうえで推進しています。またドコモの製品・サービスをお客様に納得して選んでいただけるよう、ラインアップを充実させるとともに、お客様ニーズに沿ったコミュニケーションをそれぞれのお客様にとって適切なコンタクトポイントで展開しています。その際には、公正な競争のもと、マーケティング活動が展開されるよう「公正競争マニュアル」をウェブサイトに掲載して社員に周知し、意識の徹底を図っています。なお、マーケティング活動で活用するツールなど事業活動に関わる制作物については、知的財産の侵害などといった各種法令違反やコンプライアンス上の問題を排除するためのチェック体制を構築しています。

商戦期ごとのマーケティング戦略

規制環境・他社動向・経済動向等を含む社内外の動向を整理したうえで、当該商戦期のターゲット層の音声／パケット利用状況や利用端末等を把握して、マーケティング戦略を組み立てます。その際、当該商戦期における競合他社の戦略・戦術を想定し、これらを含めた4P※観点での戦略確認と必要な追加施策の判断を行っています。

※ Product（製品）、Price（価格）、Place（流通）、Promotion（プロモーション）の4つの戦略を組み合わせて最大の効果をめざすマーケティング手法

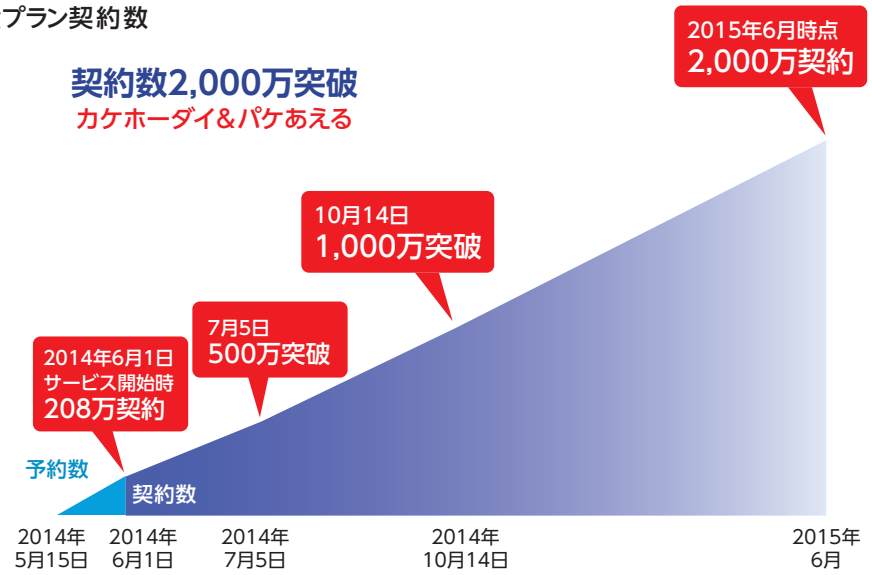
料金体系

●時代を先取りする料金プランへ

ドコモは、2014年6月1日、従来の料金体系を抜本的に刷新する新料金プラン「カケホーダイ＆パケあえる」を導入し、2015年6月には2,000万契約を突破しました。

「カケホーダイ＆パケあえる」では、1) ご利用年数に応じて割引、2) 25歳以下の若者層の割引、3) 国内通話がカケホーダイ、4) 家族でもひとりでも、複数端末でパケットをわけあえる、という4点を柱としており、スマートフォンやタブレットの普及によるデータ通信利用の増加や、VoIPの普及による安価な音声通話へのニーズの高まり、複数端末の使用といった、お客様の利用形態の変化に対応した、これまで以上にわかりやすく、かつ安心してお使いいただける料金体系としています。

●新料金プラン契約数



携帯電話利用のマナー啓発、および安全充電の啓発

●携帯電話の利用を控えたいときのお客様への対応としてマナー対策機能・サービスを用意

利用を禁じられている場所での対応などのために「公共モード」（ドライブモード）※と「公共モード」（電源OFF）を用意しています。

「公共モード」（ドライブモード）は、携帯電話の利用を控えたい場合に発信者へガイダンスを流して通話を終了する携帯電話の機能で、お客様の携帯電話の着信動作（着信音、振動、発光など）もありません。一方、「公共モード」（電源OFF）は、電源を切ることが求められる飛行機や病院の中にいる際にご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

※ スマートフォン（一部端末を除く）では、公共モード（ドライブモード）は設定できません。

●「歩きスマホ」対策

ドコモは、2004年度から学校や地域の生涯学習センターなどに講師を派遣し、携帯電話やスマートフォンを安心・安全にお使いいただくためのルールやマナーをご説明してきました。特に近年では、スマートフォンの利用拡大に起因するさまざまな新しい問題に対応するため、教材内容をスマートフォンを中心に変更し、安心・安全にお使いいただくための具体的な内容を追加するなど、環境の変化に応じた充実を図っています。

しかし、「歩きスマホ」による事故やトラブルが社会問題となりつつあります。そこでドコモは、2012年度から、スマートフォンをより安全に、快適に使っていただくことを目的としたスマホマナーマークおよびデザインマニュアルを定め、各種広告物、店舗ツールに掲載してお客様の意識向上を図っています。また、社内においても啓発ポスターを掲示し、社員の意識向上に取組んでいます。

スマートフォンの画面を見ながら、操作しながらの歩行は大変危険です。お客様自身だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあることから、今後も「歩きスマホ」が危険であることについてお客様に注意喚起のメッセージを発信していきます。

●安全充電のための啓発

スマートフォンの充電端子が水に濡れるなど、異物が付着した状態で充電すると、充電端子が異常発熱することがあるため、取扱説明書、ドコモのウェブサイト、携帯電話のシール表示等により、正しく、安全に充電していただくための注意喚起を行っています。

さらなる注意喚起として、MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)を中心として業界全体で安全充電を推進するため、取扱説明書やカタログ等に右記のロゴマークを使用してお客様に注意喚起のメッセージを発信していきます。

不正利用への対処

●行政や他の携帯電話事業者とともに振り込め詐欺の防止対策を推進

振り込め詐欺による被害が大きな社会問題となっていることを受けて、不正契約された携帯電話を用いた振り込め詐欺の防止を強化するために、行政や他の携帯電話事業者などとともに次の対策を実施しています。

● 主な振り込め詐欺防止対策

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
	警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
	同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、同一個人名義での契約回線数を、ドコモが定める回線種別ごとに最大5回線までに制限。また、法人名義に対しても審査基準を強化し、基準を満たさない場合は、契約できる回線数に上限を設定。
警察との連携	お客様に事前にご説明したうえで、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。
	警察からの要請により、不正利用防止法違反が判明したレンタル事業者に対し、対象回線の契約解除や追加の新規契約を一定期間拒否。
「ネットワーク利用制限」の実施	ドコモショップなどの販売店での窃盗（盗難）や詐欺などの犯罪行為により不正取得された携帯電話、あるいは本人確認書類偽造や申込書記載内容（お名前、ご住所、生年月日など）の虚偽申告などの不正契約により取得された携帯電話が犯罪に利用されることを防止する取組みとして、「ネットワーク利用制限」を実施。 ※「ネットワーク利用制限」とは、携帯電話機の固有番号（製造番号）をドコモのシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話（着信含む）・通信の利用ができなくなるよう、ネットワーク側で制限する機能。